

Hasar Sanal Asistan Projesi



**ANADOLU
SİGORTA**



CERTIFICATE

OF ACHIEVEMENT

Anadolu Insurance

Runner-Up, EMEA

2025 Gartner Eye On Innovation
Award for Insurance

In Recognition of
Virtual Claims Assistant

Eric Rocco

Eric Rocco
Group Vice President, Industries

Gartner.

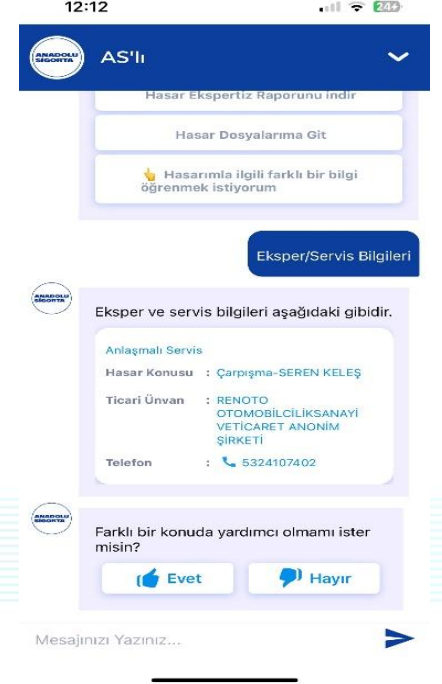
The identification of a Gartner award winner or finalist is not an endorsement by Gartner of any company, vendor, product or service.



Projenin Amacı

Anadolu Sigorta'nın hasar iş yükünün ciddi bir ağırlığını oluşturan Kasko ve Konut ürünlerine ilişkin hasar süreçlerinin sürtünmesiz bir şekilde tamamlanması ve dijital müşteri deneyiminin artırılarak Anadolu Sigorta'nın hasar yaşayan müşterilerinin her an yanında olmasını sağlamak.

Proje sayesinde müşterilerimize daha insansı bir Chatbot deneyimi sunarak müşteri memnuniyetini artırmak ve Çağrı Merkezi arama adetlerinin düşmesini amaçlamaktadır.



Proje İçeriđi

Hasar Sanal Asistan Projemiz ile sigortalılarımızın Kasko ve Konut hasar dosyalarına ilişkin;

- ☐ Statü bilgisi alması (kargo takip benzeri statü bilgisi),
- ☐ Anlaşmalı/anlaşmasız servis ve eksper bilgisi edinerek aktif butonlarla doğrudan arama imkanı,
- ☐ Ödeme bilgilerinin görüntülenmesi,
- ☐ Eksik evrak varsa yükleme imkanı,
- ☐ Kasko hasarlarında eksper raporu ve değeri kaybı evrakı indirme (hasar belgeleri indirme) imkanı,
- ☐ Teminat dışı kalarak ödemenin reddedildiği hallerde resmi ret mektubunu indirme imkanı,
- ☐ Yazışarak ChatGPT benzeri yapıda müşterinin sorusuna ilişkin özet bir yanıt verilmesi sağlanmıştır.



Yenilikler ve Teknoloji

- Üretken Yapay zeka destekli kişisel bir hizmet sunulmaya başlandı.
- Sigortacılık bilgileri ile eğitilmiş büyük bir dil modeli oluşturuldu.
- Hasar süreçleriyle ilgili aksiyon alabilen Agentic GenAI tabanlı bir yapay zekâ müşterilere sunuldu. Türkçe sigortacılık diline özgü niyet tanıma modeli geliştirildi.
- Sistem tamamen on-prem çalışmakta ve iç kaynaklar ile geliştirilmiştir.
- Dışa veri çıkışı olmadan kurum içi eğitilmiş LLM modelleri ile KVKK ya uygun şekilde yanıt üretmesi sağlandı.
- Sürekli öğrenme modeli ile otomatik eğitime ve öğrenmeye devam edilmesi sağlandı.

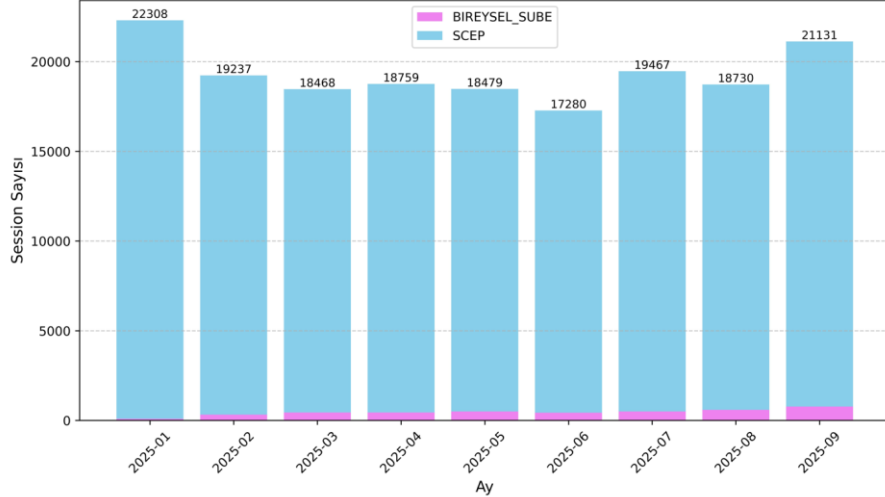


Hasar Sanal Asistan Kazanımı ve Aylık Kullanım/Müşteri Adetleri

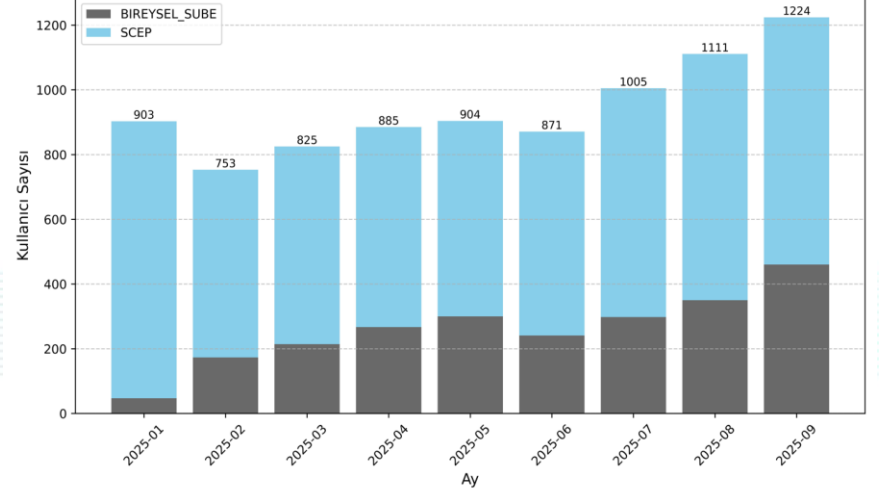
Proje Maliyeti	5.000.000 TL
Proje İlk Sene Kazanımı	5.600.000 TL

*Proje kazanımı her yıl enflasyon oranında devam etmektedir.

HSA Toplam Session(Oturum) Dağılımı (Aylık)



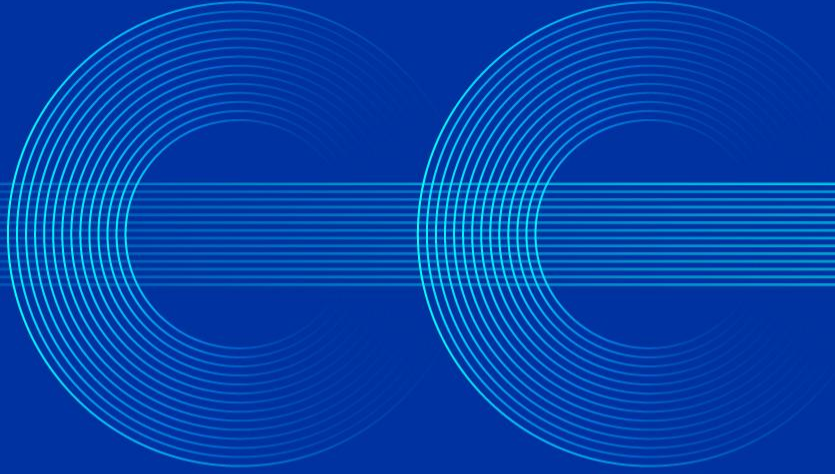
Dosya Sorgulayan Tekil Konuşmacı Dağılımı (Aylık)



Sonuçlar

- Ortalama yanıt süresi 2 saniyenin altındadır.
- Sanal Asistan Asistan devreye alındıktan sonra soruların %26'sı için canlı desteğe ihtiyaç duyuldu
- Canlı destek ihtiyaç oranı son 3 ayda %6'ya kadar gerilemiştir.
- Proje sayesinde toplamda 5,6 milyon TL'lik tasarruf elde edilmiştir.
- Sanal asistanın kullanım oranında ve iletişim kurdukları zaman ve soru sayısında düzenli bir artış olduğu tespit edilmiştir.
- Anadolu Sigortada hem **verimlilik artışı** hem de **yeni bir hizmet kanalı** oluşturulmuş oldu.





TEŞEKKÜKLER